

Estado actual de la normalización y la estandarización en las bibliotecas sobre ciencias de la salud

Lic. María de las Mercedes Fernández Valdés¹ y MsC. Ileana R. Alfonso Sánchez²

Resumen

La normalización es una actividad mediante la cual se aplican criterios preestablecidos a la realización de una actividad. Se caracterizan las bibliotecas en ciencias de la salud según sus particularidades; se analiza la necesidad de normar su actividad y se estudian los principales proyectos de normalización y estandarización en esta clase de bibliotecas. Además, se relacionan una serie de normas de carácter general que tienen aplicación en las bibliotecas médicas y aborda la situación actual de la normalización de la actividad en las bibliotecas digitales y virtuales. Finalmente, se enuncian algunas de las organizaciones más representativas a escala internacional en el campo de las bibliotecas, la documentación y la normalización.

Palabras clave: Normalización, estandarización, bibliotecas, ciencias de la salud

Abstract

Normalization is an activity by which some pre-established criteria are applied to the carrying out of an activity. Health sciences libraries are characterized according to their peculiarities. The need to normalize their activity is analysed and the main projects of normalization and standardization in this type of libraries are studied. Some general standards that may be applied to medical libraries are included, and the current situation of the normalization of the activity in digital and virtual libraries is approached. Finally, some of the most representative organizations worldwide in the field of libraries, documentation and normalization are mentioned.

Key words: Normalization, standardization, libraries, health science.

Copyright: © ECIMED. Contribución de acceso abierto, distribuida bajo los términos de la Licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.0, que permite consultar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente y utilizar los resultados del trabajo en la práctica, así como todos sus derivados, sin propósitos comerciales y con licencia idéntica, siempre que se cite adecuadamente el autor o los autores y su fuente original.

Cita (Vancouver): Fernández Valdés MM, Alfonso Sánchez IR. Estado actual de la normalización y la estandarización en las bibliotecas sobre ciencias de la salud. Acimed 2005;13(5). Disponible en: <http://>

bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_5_05/aci03505.htm Consultado: día/mes/año.

Desde los inicios del siglo XX, distintas organizaciones y grupos de estudiosos comenzaron a comprender la importancia de establecer normas que orientaran el desarrollo de los procesos, productos y servicios.

Un momento importante para el desarrollo de la normalización fue cuando en 1926, algunos organismos nacionales de normalización fundaron la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (ISA), con la finalidad de promover el comercio internacional mediante la estandarización de los procesos de producción y los productos. La ISA puede considerarse el precedente inmediato del actual Organización Internacional de Normalización (ISO por sus en inglés), creado después de la segunda guerra mundial.¹

La actividad de normalización se ha convertido actualmente en una necesidad del desarrollo de las organizaciones. Las bibliotecas y centros de documentación no escapan a esta realidad, no se concibe hablar de redes, intercambio cooperativo, bibliotecas virtuales y acceso a recursos compartidos, sin que existan normas o estándares que sistematicen y regulen la su ejecución.

Ahora bien, ¿existen diferencias entre normas y estándares? ¿Presentan estos términos significados diferentes o se trata de un mismo concepto con distintas dimensiones? En este punto, es oportuno hacer un alto para definir a qué se hará referencia cuando se emplee uno u otro término y establecer como se presenta esta problemática en la literatura consultada.

Por normalización se entiende toda actividad colectiva dirigida a establecer e implementar normas para definir los requisitos que deben cumplir bienes, servicios y procedimientos. El fin primordial de la normalización es solucionar situaciones repetitivas y unificar criterios, al posibilitar la utilización de un lenguaje común en un campo de actividades concretas. La normalización consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas de con carácter voluntario.²

La normalización es un proceso dinámico y continuo imprescindible para el mejor funcionamiento de toda organización y la obtención de buenos resultados económicos.³

Un glosario de término de normalización consultado e Internet establece:

Estandarizar (anglicismo): Normalizar. Convertir algo en norma. Regular por medio de una norma, de un estándar. Fijar como la norma aceptada, que además debe obedecerse.⁴

Según Louis-Jean Rosseau, Secretario General de la Red Internacional de Neología y Terminología en Francia, en planificación lingüística, los conceptos de normalización y estandarización se oponen. Se habla de normalización cuando se trata de opciones terminológicas oficiales realizadas por un organismo que goza de autoridad reconocida (la ISO, por ejemplo). El concepto de normalización se refiere a una orientación del uso más o menos fuerte, según sean la naturaleza y la influencia del organismo que

expide. En cambio, el concepto de estandarización se aplica a la autorregulación de la terminología por el consenso implícito de los hablantes en un medio profesional o a la "normalización de facto".⁵

La norma es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que ofrece para uso común y repetido, reglas y lineamientos para la realización de las actividades o la obtención de sus resultados, con la finalidad de lograr el mejor orden en un contexto determinado. Deben basarse en resultados consolidados por la ciencia, la tecnología y la experiencia, y están destinadas a la promoción de beneficios para la comunidad. Son documentos de aplicación voluntaria.^{6,7}

La Organización Mundial de Comercio establece que la observación de las normas no es obligatoria, 1 mientras que el Decreto Ley No 182 sobre normalización y calidad, vigente en Cuba, define que una norma se hace obligatoria en virtud de una ley general o de una referencia en un reglamento.⁶

Los estándares son normas que orientan sobre los requisitos indispensables que debe cumplir determinado proceso, producto o servicio para alcanzar sus objetivos de calidad.⁸

El "Glosario de ALA sobre bibliotecología y ciencias de la información", define "estándares" como: "criterios, pautas, normas... Criterios por los que pueden medirse o evaluarse los servicios y programas bibliotecarios. Establecidos por organizaciones profesionales, corporaciones acreditadas u organismos estatales, los criterios pueden reflejar de diversos modos, un mínimo o ideal, un procedimiento modélico, una medida cuantitativa o una evaluación cualitativa."⁹

El análisis de las definiciones y criterios expuestos indica que existe una falta de consenso para definir el concepto de estandarización, los criterios se dividen. Mientras algunos piensan que se trata de un problema de traducción del término de una lengua a otra con un mismo significado, otros asumen que la estandarización es un proceso particular, que puede realizarse por instituciones expertas en determinados temas, pero que necesariamente los estándares no tienen que aprobarse por un organismo internacional o nacional dedicado a la actividad de normalización.

En la literatura disponible sobre los temas de normalización, existe evidentemente una tendencia a nombrar indistintamente una norma o un estándar, sin establecer diferencias, porque para muchos, estas diferencias no existen.

Por tanto, es un tema polémico este, en el que lingüistas y especialistas en normalización no han logrado una definición que permita establecer las diferencias entre normar y estandarizar, o simplemente asumir que ambos términos se refieren a un mismo proceso.

Para la correcta comprensión de los aspectos que se tratarán en el presente trabajo, se definirá como normas aquellas establecidas por consenso, con un fin determinado y con la participación y aprobación de organizaciones nacionales e internacionales de normalización.

Se entenderá por estándares las pautas y directrices metodológicas cuya finalidad es unificar criterios

sobre una temática o problemática en una rama del saber. Los estándares se obtienen como resultado del proceso de normalización pero no necesariamente deben convertirse en una norma.

En esta comunicación, se tratarán los aspectos relacionados con la aplicación de normas y estándares en las bibliotecas en el campo de la salud. En el caso de las normas, se tratarán aquellas de carácter general que pueden aplicarse, tanto a bibliotecas como a centros de documentación relacionados con la temática de la salud. Cuando se traten los estándares, se hará referencia a las guías o definiciones que caracterizan los procesos y servicios bibliotecarios en el área de la salud.

El propósito del presente trabajo es mostrar las principales tentativas de estandarización en bibliotecas y centros de documentación relacionados con la salud. Para esto, en primer lugar, se revisará la definición de bibliotecas especializadas y como se insertan las bibliotecas de salud en esta tipología, según sus particularidades. Además, se expondrán ciertos argumentos que justifican la necesidad de normalizar la actividad de información y documentación y los aspectos normados.

Un segundo objetivo, y tal vez el más importante, esta relacionado con la definición de algunos de los estándares más significativos para las bibliotecas de salud y la identificación de normas de carácter general, emitidas por organismos internacionales que trabajan en algún campo relacionado con las bibliotecas y los centros de documentación.

Debido a la importancia que presentan, sobre todo para las bibliotecas y centros de documentación del sistema nacional de información en salud de Cuba, se relacionan algunas de las organizaciones más representativas a escala internacional en el campo de las bibliotecas, la documentación y la normalización.

Métodos

Con el objetivo de identificar las fuentes más relevantes de información sobre el tema de revisión, se realizaron búsquedas en motores generales como Google, Yahoo y Altavista, así como en sitios especializados en normalización y estandarización, como Internacional Standard Organization (ISO). Se exploraron además, sitios especializados en la actividad bibliotecaria en general, como American Libraries Association (ALA) y Special Libraries Association (SLA), y en particular, en el sector de la salud como Medical Library Association (MLA). Para ello, se utilizaron palabras claves como "normalización", "estandarización", "bibliotecas" y "salud", entre otras, en idiomas inglés y español. A continuación, se analizó el valor de la literatura recuperada y se integró con otras fuentes nacionales, procedentes fundamentalmente del Instituto Nacional de Investigaciones en Normalización (ININ) y del Sistema Nacional de Información de Ciencias Médicas (SNICM) de Cuba.

Las bibliotecas en ciencias de la salud

Existen distintos tipos de bibliotecas según la especialidad de sus fondos y los usuarios a los que están dirigidos. Los centros de documentación son equivalentes de las bibliotecas especializadas, tanto por el

ámbito temático de sus fondos como por los usuarios que atienden. Estas bibliotecas están dirigidas generalmente por archiveros y bibliotecarios documentalistas profesionales que se rigen por las normativas internacionales y estándares para el tratamiento de la información.¹⁰

Las bibliotecas en ciencias de la salud son bibliotecas especializadas, porque su misión está dirigida a un grupo de usuarios con necesidades muy específicas de información, definidas dentro del campo de la biomedicina.

M. Asunción García Martín, indica que las características que diferencian las bibliotecas especializadas de las demás son fundamentalmente:⁹

1. El lugar donde se encuentran.
2. Su limitación a una sola materia, o grupo de temas relacionados.
3. Sus usuarios.
4. Sus servicios de información.

Con frecuencia, en los manuales de biblioteconomía, cuando se analizan las diferencias entre bibliotecas públicas y especializadas o centros de documentación, se habla de la diferencia en el tipo de información, las variaciones en su catalogación, en el sistema de clasificación, la emisión de productos documentales distintos, el papel de los tesauros, los medios telemáticos, etcétera.¹¹

Las diferencias que plantean los autores Ignacio Latorre y Elisa Sanchis¹¹ entre las bibliotecas públicas y especializadas, justifican la necesidad de la existencia de normas o estándares que guíen la actividad de información en las bibliotecas médicas en el ámbito internacional.

En este sentido, el Doctor en Ciencias Emilio Setién Quesada, señala que son varios los factores que permiten considerar a las bibliotecas médicas como un tipo diferente del resto de las bibliotecas especializadas, razones que se sustentan en las tendencias que se manifiestan en la bibliotecología médica internacional, que consideran a las bibliotecas médicas como instituciones que están al servicio:

- de las investigaciones sobre salud, lo que las caracteriza como bibliotecas científicas.
- de la formación profesional en el sector, que las sitúa en el conjunto de bibliotecas universitarias fundamentalmente, y entre las bibliotecas escolares hasta cierto punto.
- de la biblioterapia como forma de tratamiento de los pacientes, lo que las ubica entre las bibliotecas técnicas
- de las campañas de prevención mediante la oferta de información sobre la salud a niveles de divulgación
- de esparcimiento de los pacientes con una larga estadía hospitalaria o de tratamientos crónicos, lo que las acerca a las funciones de la biblioteca pública.¹²

En las últimas décadas, debido, por una parte, a la proliferación de la información y por la otra, a la aparición de las tecnologías aplicadas a su gestión y difusión, las bibliotecas y centros de información y documentación en general, y las de ciencias de la salud en particular, han experimentado un cambio sin

precedentes en la forma de organizar sus funciones.¹³

Puede entonces, diferenciarse las bibliotecas médicas del resto de las especializadas. Ella son instituciones de información que están simultáneamente al servicio del personal técnico y profesional de la salud, de los estudiantes del sector y de los pacientes que requieren información; vinculan de esta forma, en una sola entidad, funciones propias de bibliotecas especializadas, públicas y de enseñanza superior. Esta integración de funciones incide en la elaboración de los estándares que abordan estos aspectos.

Se diferencian además por los servicios que brindan, algunos de los cuales son propios de este tipo de institución, como las consultas a expertos en línea sobre una problemática de salud, entre otros.

Las caracteriza el hecho de subordinarse a una entidad de salud -policlínico, hospital...- con una misión y unos objetivos previamente determinados, a los que debe integrarse la biblioteca de salud como un elemento activo.

Por supuesto que no puede dejarse de mencionar las diferencias que se establecen a partir del procesamiento analítico sintético de la información, realizado con repertorios específicos para clasificar e indizar la documentación que ingresa a la institución.

Puede concluirse entonces en este aspecto que, en los últimos años, la biblioteca y el bibliotecario médico han sufrido una profunda transformación, donde se enfrentan a la necesidad de adquirir nuevos conocimientos, habilidades y destrezas que le permitan crear, organizar y producir el conocimiento.

Consideradas las diferencias existentes entre las bibliotecas en ciencias de la salud y el resto de las instituciones de información, se abordará la evolución del proceso de estandarización en las bibliotecas médicas en diferentes países y las implicaciones de la normalización de la actividad de información en el sector salud.

Evolución de la actividad de normalización y estandarización en las bibliotecas sobre ciencias de la salud

Para hablar sobre cómo ha evolucionado la actividad de normalización en las bibliotecas de ciencias de la salud, se retomarán los planteamientos de M. Asunción García Martín⁹

En 1909, 26 bibliotecarios norteamericanos se reunieron y fundaron la Special Libraries Association (Asociación de Bibliotecas Especializadas). En 1948, también en Estados Unidos, el Hospital Libraries Group de la Medical Library Association (MLA) formó un comité para elaborar los estándares para las bibliotecas médicas de los hospitales y las bibliotecas de escuelas de enfermería, que se aprobaron en 1952.

A partir de los años 60, es cuando comienza el establecimiento de estándares de servicios mínimos para

las bibliotecas hospitalarias en el ámbito internacional, principalmente en Estados Unidos (1984), Canadá (1975) y Australia (1986).⁹

Dicha autora señala que estas normas se caracterizaban por abordar aspectos cualitativos y cuantitativos según las categorías de los distintos tipos de hospitales en los que se ubicara la biblioteca.

Tanto los "Estándares de la MLA para las bibliotecas hospitalarias" (1994), como los "Estándares para bibliotecas y servicios de información en los centros de cuidados sanitarios canadienses" (1995), revisan y actualizan la situación de las bibliotecas hospitalarias en el contexto actual de los sistemas de información sanitarios con énfasis de la práctica de la medicina basada en la evidencia. Asimismo, apunta que en España, no existe actualmente ninguna norma que regule qué es una biblioteca de hospital y que, ni siquiera, esta recogido en el "Reglamento sobre estructura, organización y funcionamiento de los hospitales".⁹

En el Reino Unido por su parte, en 1998, se editó la "Guía de acreditación de bibliotecas y servicios de información en el sector sanitario", compilada por Valerie Trinder para las bibliotecas del servicio de salud británico.¹⁴

En 1996, en Estados Unidos, la Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations en su "Manual de acreditación de hospitales", al referirse a los servicios de información, introduce el concepto de "información basada en el conocimiento"¹⁴

María Francisca Ribas en su estudio, estableció contactos con varios países y comprobó que los europeos carecen de estándares escritos: Italia, Portugal, Finlandia; Suecia y Holanda, indicaron que utilizan generalmente los estándares norteamericanos publicados por la MLA.¹⁵

Es evidente que las actividades de estandarización en las bibliotecas de salud han tenido su mayor exponente en países como Estados Unidos y Canadá, que han realizado una descripción de los aspectos cualitativos y cuantitativos que deben caracterizarlas.

Países como España, carecen de una política de sistemas de información en ciencias de la salud, así como de estándares oficiales para las bibliotecas de los hospitales, obligatorios y que sirvan de guía a bibliotecarios y directivos para garantizar la calidad de los servicios.

Muchos países de América Latina utilizan los estándares de Estados Unidos; obvian así, características particulares del desarrollo de las bibliotecas en sus países.

En este sentido, la situación en Cuba es bien diferente, el Sistema Nacional de Información de Ciencias Médicas en Salud coordina en forma centralizada, las actividades relacionadas con la información y la documentación en el país, a partir de las políticas establecidas por el Ministerio de Salud Pública. Esta condición permite emitir lineamientos y orientaciones metodológicas que se insertan dentro de la política institucional y así garantizar la existencia y calidad del servicio bibliotecario.

Aunque la actividad de estandarización y normalización en las bibliotecas de la salud en Cuba es aún incipiente, se han dado algunos pasos que contribuirán de forma definitiva a potenciar esta área de trabajo en el sistema de información en salud. Se encuentra en elaboración, precisamente, un documento base que definirá los "Estándares para las bibliotecas de ciencias de la Salud en Cuba", el cual abordará elementos como: caracterización y tipología de las bibliotecas de salud, servicios de información que ofrecen, locales, colecciones y conservación de los fondos, entre otros aspectos de interés.

Se considera que el avance que ha experimentado la actividad de normalización y estandarización en lo referente a la información en salud, crea la necesidad de aunar esfuerzos por parte de todos los interesados en obtener servicios bibliotecarios con calidad en las instituciones de salud y emprender nuevos proyectos de trabajo que contribuyan de forma definitiva al desarrollo de esta actividad en las bibliotecas médicas.

Implicaciones de la actividad de normalización y estandarización en la cooperación entre las bibliotecas en ciencias de la salud

La cooperación entre bibliotecas tiene su base en la existencia de estándares comunes que posibiliten el intercambio de información y documentación.

La aprobación de estándares comunes posibilita que los procedimientos puedan realizarse de igual forma en distintos países y zonas, con las posibilidades de entendimiento y cooperación que ellos suponen.¹⁶

La necesidad de cooperar surge de la problemática de que ninguna biblioteca puede, por sí misma, resolver las necesidades de información de todos sus usuarios. El intercambio de recursos e información es una herramienta muy útil para resolver las necesidades de información que surjan y posibilita un obtener un mayor rendimiento de los recursos.

El término cooperación, tan empleado en biblioteconomía, es relativamente incierto, porque se emplea para designar cualquier actividad que dos o más bibliotecas realicen en común. Así interpretada, la cooperación abarcaría multitud de formas y usos. Por ello, es aconsejable limitar el concepto de cooperación a las acciones realizadas por varias bibliotecas a partir de acuerdos, de manera conjunta y normalizada, que persiguen objetivos comunes y disponen al servicio de la cooperación, el personal y los medios necesarios.¹⁷

Según este planteamiento, puede resumirse que para que exista cooperación, entonces, deberán coexistir los siguientes elementos:

- Bibliotecas que compartan información, servicios, etcétera.
- Acuerdos que formalicen la colaboración.
- Normas que se deben seguir para ejecutar las actividades. Cualquier tarea realizada en común requiere una normativa que sirva de marco de referencia para el desarrollo del trabajo

Con la evolución de las tecnologías de la información y la expansión de Internet, la cooperación entre las bibliotecas se desarrolló principalmente como resultado de las facilidades de visibilidad y la velocidad de intercambio de información, para compartir el almacenamiento y la conservación, para desarrollar los catálogos, así como para poner en marcha los servicios de préstamo y la adquisición cooperativa.¹⁸

Existen diversas actividades que las bibliotecas de salud pueden realizar en común, siempre que se establezcan estándares de uso colectivo. Algunas de las áreas donde puede colaborarse son:

- Desarrollo de colecciones: puede realizarse una adquisición cooperativa para el uso en red. Esta forma de desarrollo conjunto de colecciones requiere una indicación que establezca como realizar el proceso.
- Catalogación: estos proyectos requieren del cumplimiento de determinados requisitos sin los cuales sería imposible la cooperación. Es imprescindible utilizar normas catalográficas comunes, las que deben interpretarse de la misma manera por todos los centros catalogadores. Para ello, es necesario confeccionar manuales de procedimientos que aclaren las posibles dudas. En este caso, formatos como MARC y la norma Z39.50 son de gran ayuda como métodos eficaces para regular el intercambio de registros mediante sistemas automatizados.¹⁷
- Préstamo interbibliotecario: Este tipo de cooperación requiere una normativa específica que establezca la manera de solicitar las obras, la forma de envío, el período de préstamo, el pago de los gastos, etcétera. La normalización del proceso es todavía más importante cuando se trata del préstamo de documentos entre bibliotecas de distintos países. En 1976, la IFLA redactó una declaración de principios sobre el préstamo internacional y en 1978, publicó unas recomendaciones sobre cómo actuar en este tipo de préstamo, que se modificaron en 1987, para unificar las distintas normas de actuación hasta entonces existentes.

En estas pautas, se insistía en la necesidad de la existencia de un centro nacional que se responsabilice con la gestión, además de recoger la información estadística y enviarla a la oficina de préstamo internacional de la IFLA¹⁷

- Conservación: la realización de proyectos conjuntos de preservación y conservación es una variante de cooperación entre bibliotecas

Otra alternativa de este tipo de colaboración es el mantenimiento de depósitos cooperativos, utilizados para almacenar los documentos de uso infrecuente, aunque también para preservar colecciones valiosas de costoso mantenimiento. Proyectos como el "Plan de preservación y conservación de la IFLA" (PAC) inciden además, en la realización de actividades conjuntas de investigación y formación en el campo de la preservación.¹⁷

Estándares para las bibliotecas de hospitales

María Francisca Ribes Co en su trabajo titulado "Estándares para bibliotecas hospitalarias españolas"

define:

"Los estándares para bibliotecas hospitalarias son los criterios por los cuales los servicios bibliotecarios pueden ser medidos y acreditados. Dichos estándares son de gran utilidad para la administración a la hora de evaluar, validar y comparar los servicios de las bibliotecas. Los estándares deben determinarse por los profesionales bibliotecarios con el fin de obtener y mantener los objetivos propuestos por ellos mismos. Los estándares, pueden interpretarse de varias maneras: como patrón ideal, como modelo de procedimiento, como medida para la mejora y como guía de funcionamiento para el personal de la biblioteca.¹⁵

En un breve resumen de los planteamientos de esta autora, es conveniente resaltar los puntos focales que ella propone estandarizar: ¹⁵

1. La función de la biblioteca hospitalaria se apoya en unos servicios de información de calidad y pertinencia. Para ello, la biblioteca debe contar con un conjunto de recursos constituidos básicamente por el personal, el presupuesto y las instalaciones.
2. El personal de la biblioteca hospitalaria es el intermediario entre el usuario y los recursos de información tanto internos como externos; por ello, es imprescindible una política adecuada de gestión de este personal.
3. El financiamiento de la biblioteca hospitalaria debe adecuarse para que los servicios de información y documentación que esta presta, resulten un instrumento eficaz en el desarrollo de la clínica, la investigación y la docencia de la institución.
4. La biblioteca hospitalaria debe poseer un espacio y un equipamiento adecuado, que consiga un entorno agradable, fácil de utilizar y seguro tanto para los usuarios como para su personal.

Como puede observarse, la autora centra su atención en la estandarización de aspectos como las funciones, el personal, el financiamiento, el local y el equipamiento de la biblioteca hospitalaria. Esta biblioteca, debido a la demanda de información muy especializada, requiere de un personal preparado y de condiciones adecuadas para su funcionamiento.

Por su parte, M. Asunción García Martín del servicio de bibliotecas del Hospital de Cruces plantea que los estándares tienen que definir claramente: ⁹

1. La función del servicio de información, el propósito de la biblioteca hospitalaria. La biblioteca debe tener claro:

- sus metas y objetivos
- que tiene como función organizar y gestionar la información basada en el conocimiento
- que requiere de un plan estratégico
- cuáles son sus usuarios
- qué servicios debe prestar
- su política y procedimientos.

2. La organización y la gestión de la biblioteca del hospital.

En este aspecto, se especifica que debe existir un plan que defina cómo la biblioteca constituye una unidad funcional, cómo el bibliotecario gestiona el servicio y participa en los órganos directivos del centro.

Mercedes Rodríguez del Castillo Martín, sugiere los siguientes elementos para el establecimiento de estándares en las bibliotecas hospitalarias españolas:¹⁴

Colecciones

- fondos suficientes para atender las necesidades de información de sus usuarios.
- colección equilibrada en lo que se refiere al total de especialidades
- existencia de catálogos de todos los fondos de la biblioteca
- existencia de catálogos conectados a revistas electrónicas
- los fondos se organizarán mediante esquemas de clasificación reconocibles.

Servicios básicos

- la biblioteca estará situada en un lugar de fácil acceso
- el horario será tan amplio como sea posible
- dispondrá de un lugar apropiado para la consulta y lectura
- se brindará a los usuarios un servicio de referencia que facilitará búsquedas en bases de datos, intranet, Internet, etcétera.

Los autores citados, ^{9,14,15} tratan ampliamente la problemática de los estándares para las bibliotecas hospitalarias en España y señalan la importancia de estos, como documento guía para bibliotecarios y directivos.

En sentido general, esta trilogía, constituye la base para el desarrollo de unas normas que verdaderamente resuelvan el problema de cómo garantizar un correcto servicio bibliotecario a cada hospital, según su categoría y a sus necesidades de información.

La Comisión Conjunta de Acreditación para Hospitales (AMH), en Estados Unidos, desarrolló en el "Manual de acreditación para hospitales" en 1990, algunos aspectos generales relacionados con los servicios bibliotecarios profesionales, donde se destacan los conocimientos y habilidades del bibliotecario médico, las características de la colección y los servicios.¹⁹

Por otra parte, la "Guía para la acreditación de medios de atención de salud canadienses",²⁰ estima que deben existir metas y objetivos claramente enunciados para los servicios bibliotecarios; se enfatiza que todas las bibliotecas deberán ser capaces de proveer información en apoyo a la atención al paciente, a los programas educativos y de educación continuada y a la investigación clínica. Este documento destaca

la necesidad de la existencia de procedimientos y planes de acción escritos que permitan conocer el alcance de los servicios bibliotecarios. Define siete estándares fundamentales:

- Estándar I : Metas y objetivos.
- Estándar II : Organización y administración.
- Estándar III: Dirección del personal.
- Estándar IV: Instalaciones, equipamiento y suministro.
- Estándar V: Planes de acción y procedimientos.
- Estándar VI: Educación.
- Estándar VII: Aseguramiento de la calidad.

Los estándares de acreditación hospitalaria,^{19,20} a pesar de haberse editados en los años 1986 y 1990, muestran elementos que en nuestros días, deben considerarse en el momento de normar la actividad de las bibliotecas en los hospitales, por supuesto que siempre se deberán incorporar los nuevos elementos que aparezcan con el desarrollo de la sociedad de la información y el avance de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs).

Para el área latinoamericana, la OPS/OMS, emitió unos "Estándares e indicadores para la acreditación de los hospitales en América Latina y el Caribe", donde se estructuran cuatro niveles, según la existencia de publicaciones y las características del personal que brinda los servicios.²¹

"Standards for Hospital Libraries 2002", es una guía publicada por la MLA para la gestión hospitalaria, las bibliotecas de hospitales y entidades de certificación cuyo objetivo es asegurar que los hospitales dispongan de los recursos y los servicios que requiere la información basada en el conocimiento adquirido. Plantean estas normas, que la condición esencial para gestionar una información basada en el conocimiento es que la biblioteca constituya un departamento con su propio presupuesto y que este dirigida por un bibliotecario calificado. Definen además, el papel del bibliotecario de ciencias de la salud, así como la relación entre la información basada en el conocimiento y funciones como la atención al paciente.²²

Esta "Guía para la normalización de las bibliotecas de hospitales" estandariza los siguientes aspectos:

- Estándar 1: La biblioteca tendrá su propio presupuesto y el bibliotecario de ciencias de la salud, responderá a la alta dirección de la organización.
- Estándar 2: Un bibliotecario calificado dirigirá los sistemas y servicios.
- Estándar 3: Existen mecanismos para cubrir la plantilla de la biblioteca.
- Estándar 4: El bibliotecario toma parte activa en el equipo de gestión de la información.
- Estándar 5: Existe una relación directa entre la información basada en el conocimiento (IBC) y la atención al paciente.
- Estándar 6: Existe un plan que dota a la organización de los recursos y servicios que respondan a las necesidades.
- Estándar 7: La biblioteca realiza tareas de promoción.

- Estándar 8: Todas las funciones de información basada en el conocimiento se desempeñan en cumplimiento de la legislación y normativa local, federal y nacional.
- Estándar 9: Los recursos de IBC están disponibles para el personal sanitario las 24 horas del día.
- Estándar 10: Las instalaciones de la biblioteca podrán acoger adecuadamente al personal bibliotecario y a la colección propia.

Existen además los "Estándares cuantitativos para bibliotecas hospitalarias,²³ los que establecen 5 categorías de hospitales, según las especialidades médicas, la cantidad de trabajadores, la cantidad de camas y los cursos de información continuada.

Para cada categoría, se establecen parámetros mínimos que debe cumplir la biblioteca, concede particular importancia a los servicios de información.

En relación también con las bibliotecas de hospitales, se ha debatido ampliamente su función como elemento de apoyo para la recuperación y bienestar de los pacientes que tienen largas estancias hospitalarias.

A la pregunta ¿por qué una biblioteca para pacientes en un hospital? Salaver plantea: Nace de la necesidad de atender al usuario- persona. Si se piensa que los usuarios son cuerpos, con reparar la máquina es suficiente: si se piensa que son personas, entonces necesitan atención integral. Cuando un usuario llega a un hospital para ser ingresado, su vida sufre un cambio brusco y difícil de asimilar, sobre todo, si es por un problema importante que ha tenido que abandonar familia, trabajo, estudio, aficiones.²⁴

La idea de las bibliotecas de hospital para pacientes y el valor terapéutico de los libros y de la lectura se trató, por primera vez, en los Estados Unidos, entre los bibliotecarios, durante la I Guerra Mundial, a partir de 1914. En Finlandia, esto se hizo durante la II Guerra Mundial, en coordinación con las bibliotecas de los hospitales, dirigidas por la Biblioteca de la Ciudad de Helsinki, después de la guerra, en 1945.²⁵

El Library Serving Disadvantaged Persons, un comité de la International Foundation Library Association, IFLA, redactó nuevas directrices sobre las bibliotecas para los pacientes del hospital: "Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities". Estas directrices, en parte, se basan en la edición de 1984 y constituyen un documento que sirve de base para crear una biblioteca para pacientes del hospital, sea de la propia institución o con ayuda de otras entidades externas como pudiera ser la biblioteca pública. La parte central del documento está formada por recomendaciones generales de niveles ideales de servicio, que pueden utilizarse selectivamente en función de las necesidades y recursos de cada institución, como indica el documento de trabajo.²⁶

La biblioteca para pacientes tiene como propósito alcanzar la recuperación del individuo al ofrecerle la oportunidad de leer cualquier literatura de su interés y en un momento específico comunicarle información médica sobre su enfermedad. El documento realiza un análisis detallado de los usuarios, la

organización, las instalaciones físicas, el equipamiento, el personal y el presupuesto.

En Cuba, existen algunas experiencias aisladas de la implementación de este servicio, entre ellas, se destaca el trabajo realizado en la sala de niños en el Instituto de Oncología. El proyecto "Libros para la vida", realizado por un grupo de estudiantes de la Facultad de Comunicaciones, con el objetivo de incentivar el amor por los libros y la lectura en niños que padecen enfermedades oncológicas y que pasan gran parte del tiempo en un régimen interno con tratamiento constituye un ejemplo de lo que pueden hacer los bibliotecarios para ayudar a los pacientes ingresados por largos periodos de tiempo en el hospital.

En este aspecto, se considera necesaria una sistematización desde el punto de vista metodológico de esta clase de experiencias en la red de información de las bibliotecas de hospitales en el país.

Estándares para bibliotecas virtuales y digitales en el área de la salud

La evolución que ha tenido la información con el surgimiento de Internet y la introducción de la tecnología en todos los procesos relacionados con la actividad bibliotecaria y de documentación, ha creado la necesidad de establecer normas para la identificación, estructuración, acceso y referencia de los recursos electrónicos.

José Antonio Merlo Vega, al referirse al tema, plantea que las normas bibliográficas tradicionales que adoptadas en la labor de la gestión de la información son aquellas que, al aplicarse a una colección de información almacenada, organizan y facilitan el acceso a los registros de conocimiento y a su contenido intelectual. Estos, amén de la tradición normativa generalizada, son aspectos que llevan a pensar en normas similares para la red. Sin embargo, el proceso de estandarización formal, como está establecido en el mundo impreso, es insuficiente para ajustarse a las necesidades y al desarrollo acelerado de la información contenida en Internet; por ello, proliferan distintas tentativas de normalización que pretenden convertirse en estándares de facto para la web.²⁷

La autora centra su análisis en dos aspectos fundamentales: la descripción del contenido del web y la descripción formal de los documentos electrónicos. En la descripción del contenido web, afirma que los recursos electrónicos pueden y deben ser una parte integral de las colecciones de las bibliotecas modernas; por ello, establecer sistemas robustos de acceso a esa información electrónica tiene una importancia crítica en el desarrollo de las incipientes "bibliotecas digitales". Los diversos modelos de metadatos no son normas en el amplio sentido de la palabra, responden más bien a proyectos de desarrollo de normas o a estándares de facto en determinadas comunidades de usuarios.²⁷

En el caso de la descripción formal de los documentos electrónicos, el problema mayor reside en la falta de estructuración del contenido informativo de los recursos electrónicos. A pesar de que existe un gran número de orientaciones sobre como describir la información electrónica, fundamentalmente la existente en el web, la mayor parte se basa en un reducido número de normas, como por ejemplo la "Norma ISO 690_2 sobre Información y Documentación".²⁷

Esta norma comprende la descripción de las monografías electrónicas, las bases de datos y programas de computadoras, las publicaciones electrónicas seriadas, los boletines electrónicos, las listas de discusión y los mensajes electrónicos.

María Luisa Rodríguez Cordero en sus consideraciones para la creación de una biblioteca virtual en el área de la salud, trata en detalle, los aspectos relacionados con la creación de estándares para este tipo de bibliotecas y afirma:

"Se han realizado múltiples intentos con métodos tradicionales para la clasificación de los recursos existentes en la red, ese es el caso del sistema Dewey, que emplea códigos de clasificación decimal para organizar las páginas web y de un sistema de clasificación que representa los diferentes objetos digitales a partir del agrupamiento de las materias. También, se han tratado de utilizar los tesauros para organizar la información disponible en Internet. Otros intentos comprenden los lenguajes de marcado o etiquetado para la gestión de datos jerárquicos, como los conocidos HTML (Hypertext Markud Languaje), SGML (Standard Generalized -Markud Languaje) y el más moderno XML (Extensible Markud Languaje)." ²⁸

Para crear una biblioteca virtual es necesario adoptar normas internacionales de descripción que permitan identificar a una entidad documental específica en la comunidad bibliográfica internacional. Las normas han surgido de acuerdo con la tecnologías existentes, así son los casos de los conocidos formatos MARC e ISO. Con la aparición de los metadatos, datos sobre los datos de los documentos, apareció el formato Dublin Core que emplea 15 elementos para la descripción.²⁸

En materia de programas, en América Latina, los proyectos que comprenden la creación y mantenimiento de bases de datos bibliográficas, utilizan como software el Micro CDS/ISIS (Computarized Documentation System- IntegratedSet for Information System), también conocido como MicroIis elaborado por la UNESCO para el almacenamiento y recuperación de información en bases de datos no numéricas.²⁸

El análisis de la literatura consultada muestra, en este aspecto, una diversidad de estándares, muchos de los cuales son normas de facto establecidos para la descripción y recuperación de recursos en ambientes digitales. Existen muchas propuestas y tentativas de normalización, pero, en los próximos años, se deben unificar los criterios y normas existentes, para conceptualizar los elementos relacionados con el tema.

En la búsqueda de información es oportuno mencionar algunos de los estándares encontrados para bibliotecas digitales:^{29,30}

- Formato MARC (catalogación).
- SICI- Serial Item and contribution Identifier Standard (ANSI/NISO z39.56-1996 Versión 2). Se usa para la identificación de las publicaciones periódicas.
- Formato UNIMARC. Manual de la IFLA donde se presenta el estado del formato con los últimos cambios realizados.

- Dublin Core Metadata Initiative: Define el conjunto de elementos básicos para describir los recursos electrónicos.
- XML for Libraries.
- Normas GARE: que son el resultado del intento de crear un marco normalizativo para los encabezamientos en los catálogos similar a lo que ha supuesto la norma ISBD para la descripción bibliográfica. A diferencia de la ISBD, las GARE no son normas sino directrices.
- Z39.50: Acuerdo entre implementadores para la recuperación de registros XML.
- ZING Z39.50 International: Next Generation: que trata de hacer más atractiva la aplicación práctica de Z39.50, tanto para los creadores de contenidos (editores, bibliotecas, etc) como para los usuarios.

Existen además, las normativas ISO sobre el servicio de préstamo interbibliotecario, diseñados para permitir, con un mínimo acuerdo, la interconexión de los distintos programas informáticos, con el fin de respaldar el control y mantenimiento de las actividades de préstamo dentro de este servicio. Existen tres estándares individuales:

- ISO 10160: 1997 Información y Documentación- Interconexión de sistemas abiertos- Préstamo Interbibliotecario. Definición del servicio.
- ISO 10161-1: 1997 Información y Documentación- Interconexión de sistemas abiertos- Especificaciones del servicio de préstamo Interbibliotecario. Parte primera.
- ISO 10161-2: 1997 Información y Documentación- Interconexión de Sistemas abiertos_ Especificaciones del Servicio de Préstamo Interbibliotecario. Parte segunda.

Otras normas generales con aplicación en las bibliotecas sobre ciencias de la salud

Es obligado referirse a normas que son emitidas por órganos de normalización a escala nacional o internacional, y que, por su carácter general, pueden aplicarse a bibliotecas y centros de documentación, sin determinar la rama del saber a la que sirvan.

Lugar importante ocupan las normas ISO 9000, relacionadas con la calidad en las organizaciones. Ahora bien ¿qué son las normas ISO 9000?

Son una serie de normas, que aparecen para armonizar la gran cantidad de normas sobre gestión de la calidad que aparecían como resultado de la iniciativa de diferentes países.³¹

En la mesa redonda sobre el profesional de la información ante el entorno digital, realizada en la Universidad Autónoma de México se planteó: El tema de calidad en el servicio nos obliga a revisar los estándares internacionales 9000 y relacionarlos con la práctica del profesional de la información en tres aspectos fundamentales; servicios accesibles, recursos de información actualizados y recursos controlados.³²

Las normas ISO 9000 tratan sobre los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad y, gestionar la

calidad, consiste en definir e implantar un conjunto de actividades orientadas a proporcionar a la alta dirección de la empresa, la confianza de que se alcanza la calidad prevista a un costo adecuado. Es importante señalar que la norma no define exactamente el sistema de calidad a aplicar por las empresas, sino que se limita a describir los requisitos a los que debe responder dicho sistema de calidad.³³

Es posible la implantación de la ISO 9000 en centros de información y bibliotecas, estudiar la norma, comprender las exigencias que implica su adopción y mejorar de forma definitiva la actividad bibliotecaria, ello redundará en una oportunidad para brindar servicios y productos informativos de calidad en nuestras instituciones.

Normas ISO aprobadas en el dominio de la biblioteconomía con aplicación a centros de información y bibliotecas en ciencias de la salud

- ISO 214:1976 Análisis para las publicaciones y la documentación.
- ISO 215:1986 Presentación de artículos de periódicos y otras publicaciones en serie.
- ISO 690:1987 Referencias bibliográficas: contenido, forma y estructura.
- ISO 690-2: 1997 Referencias bibliográficas: documentos electrónicos, documentos completos y partes de documentos.
- ISO 832:1994 Reglas para la abreviación de términos bibliográficos.
- ISO 2108:1992 Sistema internacional para la numeración de libros (ISBD).
- ISO 2146:1998 repertorio de bibliotecas, archivos y centros de documentación y de sus bases de datos.
- ISO 2789:1991 Estadísticas internacionales de bibliotecas.
- ISO 3297:1986 Numeración Internacional normalizada de publicaciones en serie (ISSN).
- ISO 5127 Vocabulario.
- ISO 5963:1985 Análisis de documentos, determinación de su contenido y selección de términos de indización.
- ISO 7154 Principios de clasificación bibliográfica.
- ISO 11620:1998 Indicadores de rendimiento de bibliotecas.

Normas cubanas en línea

Normas cubanas vigentes aprobadas por la Oficina Nacional de Normalización.

- NC 121: 2001 Encabezamientos, autores individuales y corporativos.
- NC 154: 2002 Descripción bibliográfica de libros y folletos.
- NC 48: 1999 Descripción bibliográfica de documentos de patentes.
- NC 94: 2000 Descripción bibliográfica de manuscritos.
- NC- ISO18: 1999 Documentación, tablas de contenido de publicaciones periódicas
- NC- ISO 2108: 1999 Numeración Internacional Normalizada de Libros (ISBN)
- NC-ISO 214: 1976, IDT Resúmenes para publicaciones y documentación.
- NC-ISO 2146:1999 Documentación, directorios de bibliotecas, archivos, centros de información

y documentación, bases de datos.

- NC-ISO 2384: 1999 Presentación de traducciones.
- NC-ISO3297:2000 (Publicada por la ISO,1998) Numeración Internacional Normalizada de Publicaciones Seriadas (ISSN).
- NC-ISO 04:2000 (publicada por la ISO,1998) Reglas para abreviar las palabras del título y los títulos de las publicaciones (ISO04:1998,IDT).
- NC-ISO 690-2:2001(publicada por la ISO, 1997) Información y documentación. Referencias bibliográficas.
- Documentos electrónicos y sus partes (ISO 690-2:1997, IDT).
- NC-ISO 2709:2001 (Publicada por la ISO,1996) Información y documentación. Formato para el intercambio de Información (ISO 2709:1996,IDT).
- NC-ISO 2788:2000 (Publicada por la ISO, 1988). Directrices para el establecimiento y desarrollo de tesauros monolingües.
- NC-ISO3166-1:2000 (Publicada por la ISO, 1985) Códigos para la representación de los nombres de países y sus subdivisiones.
- NC-ISO 5963:2000 (Publicada por la ISO,1985) Métodos para el análisis de documentos. Determinación de su contenido y selección de los términos de indización.
- NC-ISO 832:2000 (Publicada por la ISO, 1990) Descripción y referencias bibliográficas, abreviación de las palabras tipo.

Organizaciones bibliotecarias, de documentación y normalización internacionales

Existen, sin dudas, muchas organizaciones cuya misión se relaciona directamente con los servicios bibliotecarios y la actividad de normalización, no se pretende recogerlas todas. A continuación, se relaciona una selección basada fundamentalmente en un trabajo de José Antonio Merlo Vega, donde muestra una panorámica de este tipo de organización.^{16,34}

ISO (International Standard Organization)

La ISO es una organización no gubernamental creada en 1947 y organizada como una federación de asociaciones en la que están representadas un centenar de instituciones nacionales de normalización.

Tiene como misión favorecer el desarrollo de la normalización y las actividades cooperativas en este sentido, para facilitar el intercambio de bienes y servicios y la colaboración intelectual, científica, técnica y económica. Sus trabajos son publicados como normas internacionales.

IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions)

Es la institución internacional más importante en el terreno de las bibliotecas. Fue fundada en 1927 como una pequeña asociación que reunía a las principales bibliotecas nacionales y universitarias del mundo. Su principal función era convertirse en un foro de contacto e intercambio de ideas y experiencias entre bibliotecarios, especialmente en el campo de la bibliografía. En la actualidad, el propósito de la

IFLA es promover el entendimiento internacional, la cooperación, la discusión, la investigación y el desarrollo de todos los campos de la actividad bibliotecaria.

UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura)

La ONU crea la UNESCO en noviembre de 1945. En la actualidad, 186 estados son miembros y su objetivo principal es contribuir al mantenimiento de la paz y la seguridad por medio de la educación, la ciencia y la cultura. La UNESCO desarrolla el Programa General de Información (PGI), mediante el cual se ejecutan proyectos relacionados con las bibliotecas, los archivos o la documentación, dirigidos sobre todo a la dotación de infraestructuras y la colaboración entre unidades de información.

FID (International Federation for Information and Documentation)

Sus orígenes están relacionados con la creación en 1895 del Instituto Internacional de Bibliografía (IIB), con la intención de realizar un repertorio bibliográfico internacional. En 1931, el IIB adopta el nombre de Instituto Internacional de Documentación y en 1938, definitivamente decide llamarse Federación Internacional de documentación. La FID organiza su trabajo a partir de comités y grupos de interés.

BIREME (Centro de Información en Ciencias de la Salud para América Latina y el Caribe)

Fundada en Sao Paulo en 1967 por intermedio de un acuerdo firmado por la Organización Panamericana de la Salud, el Ministerio Brasileño de Salud y la Escuela Paulista de Medicina. Surge con la idea de crear un centro bibliográfico para el área de la salud en América Latina, sus funciones se definen dentro del ámbito de la cooperación. A partir de 1970, BIREME comienza actuar mediante subcentros para el área de ciencias biomédicas, avanza en la creación de un sistema nacional de información en ciencias de la salud y extiende el alcance de las actividades de cooperación a otros países de América Latina.

Conclusiones

1. Existe una tendencia generalizada a utilizar el término de normalización y estandarización como sinónimos. En este punto, los criterios difieren y la controversia no parece tener solución por lo que la discusión en torno al tema puede ser útil para definiciones futuras.
2. Las bibliotecas en ciencias de la salud presentan características particulares en relación con la información que atesoran, el universo de usuario a los que brindan información, los servicios que ofertan y su misión como una entidad que se inserta dentro de instituciones de salud que tienen propósitos diferentes. Esta diferencia crea la necesidad de elaborar estándares que guíen el desarrollo de la bibliotecología en el área de la salud.
3. Se observa como tendencia incluir en los estándares elementos relacionados con:
 - Las características del personal bibliotecario.
 - La misión, políticas y objetivos de la biblioteca.
 - Los servicios.
 - La gestión y organización de la biblioteca.

- Las colecciones.
 - Las instalaciones.
 - El equipamiento.
 - El financiamiento.
 - El aseguramiento de la calidad.
 - El servicio de información para pacientes.
4. Las normas y estándares relacionadas con las bibliotecas digitales y virtuales son diversas y han surgido muchas veces como iniciativas de desarrollo para una comunidad especializada de usuarios, por lo que es fundamental el desarrollo de normas que, en este sentido, unifiquen criterios y formas de actuar.
 5. La actividad de normalización en las bibliotecas y centros de documentación en ciencias de la salud es fundamental para el desarrollo de servicios, redes cooperativas y, en general, para recuperar, compartir y hacer compatible la información.
 6. La actividad de normalización en el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM) y su red se debe fortalecer, a partir de la incorporación de elementos que en la actualidad no se tratan.

Recomendaciones

1. Crear un grupo de trabajo que coordine las tareas relacionadas con la normalización, que aglutine personas e instituciones de diferentes países interesadas en la elaboración de estos estándares. En una primera etapa, este grupo pudiera sesionar de forma virtual, compartir experiencias, mostrar las propuestas nacionales y proyectar tareas comunes que contribuyan a desencadenar acciones que unifiquen criterios a escala internacional sobre la estandarización en bibliotecas de la salud.
2. Elaborar normas ramales que describan las especificaciones propias de la actividad informativa en el área de salud en Cuba.
3. Desarrollar estrategias nacionales e internacionales para apoyar las siguientes iniciativas:
 - El desarrollo cooperativo de la actividad de normalización y estandarización en las bibliotecas de ciencias de la salud.
 - La conformación de grupos de trabajo en el ámbito nacional, regional e internacional para el intercambio de experiencias, el acceso a literatura relacionada con el tema y la realización de otras actividades que contribuyan al desarrollo de la normalización en las bibliotecas de ciencias de la salud.

Referencias bibliográficas

1. Pérez C. Normalización terminológica: esfuerzos de estandarización e instituciones de normalización [en línea] 2002. Disponible en: <http://elies.rediris.es/elies18/321.html> [Consultado: 15 de junio del 2005].
2. CITeM. Normalización [en línea]. Disponible en: http://www.senacyt.gob.pa/g_metrologia/citem/main11.html [Consultado: 20 de mayo del 2005].

3. Valdés Abreu MC. Las normas ISO relacionadas con la documentación y la información. Bibliografía comentada [en línea]. Acimed 1996;4(3). Disponible en: <http://bvs.sld.cu/revista/aci/> [Consultado: 5 mayo 2005].
4. Glosario [en línea]. Disponible en: <http://www.dequate.com/infocentros/gerencia/glosario/i.htm> [Consultado: 5 mayo 2005].
5. TERMILAT. Normalización, estandarización [en línea].1999. Disponible en: <http://www.termilat.info/env347.htm> [Consultado: 24 de mayo del 2005].
6. Oficina Nacional de Normalización. Ley aprobada: Decreto Ley No 182 De Normalización y Calidad. La Habana: Oficina Nacional de Normalización, 23 febrero de 1998.
7. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Conceptos relacionados con las actividades de normalización y certificación técnica [en línea]. 1999. Disponible en: <http://www.setsi.mcyt.es/normali/normaliz/concepto.htm> [Consultado: 24 de mayo del 2005].
8. Cañete MG. Indicadores de calidad y técnicas de gestión en las bibliotecas de ciencias de la salud. Biblioteca de Ciencias Médicas Universidad Nacional de Córdoba. Disponible en: URL: <http://www.bvs.org.ar/renics/calidad05.ppt> [Consultado: 25 de mayo del 2005].
9. García Martín MA. Estándares para bibliotecas en ciencias de la salud [en línea . 1999. Disponible en: <http://sedic.es/estandar.pdf> [Consultado: 7 de junio del 2005].
10. Sans MC. Metodología para la investigación: Las bibliotecas como infomediadoras [en línea]. Biblio 3W. Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales 2000;(235). Disponible en: <http://www.biblio3w/revista/> [Consultado: 27 de mayo del 2005].
11. Latorre Zacarés I, Sanchis Pérez E. La atención a usuarios y usuarias en bibliotecas especializadas [en línea . 1998. Disponible en: <http://fesabid98.florida-uni.es/comunicaciones/i-latorre.htm> [Consultado: 22 de mayo del 2005].
12. Setién Quesada E. Las bibliotecas médicas y sus profesionales [en línea]. Acimed 2004; 12(5). Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci09504.htm [Consultado: 22 de abril del 2005];
13. Rodríguez del Castillo MM. Tecnologías aplicadas a las bibliotecas de ciencias de la salud. Un resumen de los últimos años en línea . 2004. Disponible en: http://www.atheneum.doyma.es/socios/sala_1/lec14pub.htm Consultado: 13 de junio del 2005 .
14. Rodríguez del Castillo MM. Propuesta de estándares para bibliotecas de hospital en España colecciones y servicios en línea .1999. Disponible en: <http://sedic.es/estandar.pdf> Consultado: 2 de junio del 2005 .
15. Ribes Cot MF. Estándares para bibliotecas hospitalarias españolas en línea . 1999. Disponible en: <http://www.sedic.es/estandar.pdf> Consultado: 2 de junio del 2005 .
16. Merlo Vega JA. Organizaciones de normalización en Internet en línea Revista Española de Documentación Científica 2000;23(2). Disponible en: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/rednorma.htm> Consultado: 13 de junio del 2005
17. Merlo Vega JA. La cooperación en las bibliotecas universitarias: fundamentos y redes cooperativas en línea . Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios periódicas sobre salud en América latina y el Caribe en línea . 2004. Disponible en: <http://www.ifla.org/iv/ifla70/prog04.htm> Consultado: 5 de junio del 2005 .
18. The Joint Commission on the Accreditation of Healthcare Organizations. Accreditation Manual for Hospitals. Toronto: AMH, 1990.

19. Canadian Council on Hospital Accreditation (CCAH). Guide to accreditation of Canadian Health Care facilities. Toronto: CCAH, 1986.
20. Moraes Novaes H, Paganini JM. Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe. Washington, DC: OPS, 1994.
21. Gluk JC, Hassig RA, Balogh L, Bandy M, Doyle JD, Kronenfeld MR, Lindner KL, Murray K, Petersen J, Rand DC. Standards for hospital libraries 2002. Hospital Libraries section, Medical Library Association. J Med Lib Assoc 2002;90(4):465-72. Disponible en: http://www.sedic.es/estandares_bibliotecas_hospital.pdf Consultado: 5 de junio del 2005 .
22. Sociedad Española de Documentación e Información Científica (SEDIC). Estándares cuantitativos para bibliotecas hospitalarias. Disponible en: URL: <http://www.sedic.es/standar2.pdf>
23. Salaver P. Acerca de las bibliotecas del hospital en línea . Métodos de información 2000;7(37). Disponible en: <http://listas.bcl.jcyl.es:81/read/attachment/4673/l/htm/version.html> Consultado: 7 de junio del 2005 .
24. Berndtson M. Servicios orientados a los usuarios en la biblioteca del hospital de la ciudad de Helsinki en línea . Métodos de Información 2000;7(37). Disponible en: <http://listas.bcl.jcyl.es:81/read/attachment/4673/L/htm/version.html> Consultado: 8 de junio del 2005 .
25. IFLA. Bibliotecas para pacientes. Recomendaciones de la IFLA en línea . Métodos de Información 2000; 7(37). Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00001221/01/2000-37-54.pdf> Consultado: 1 de julio del 2005 .
26. Merlo Vega JA, Méndez Rodríguez EM. Localización, identificación y descripción de recursos web: tentativas hacia la normalización en línea . 2000. Disponible en: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/bilbao2.htm> Consultado: 20 de mayo del 2005 .
27. Rodríguez Cordero ML. Consideraciones generales para la creación de una biblioteca virtual de salud en línea . Acimed 2002;10(6). Disponible en: <http://bvs.sld.cu/revista/aci> Consultado: 22 de junio del 2005 .
28. @bsysnet.com. Normativa. Estándares en línea . Disponible en: <http://museobilbao.idbaratz.com/legislacion/estandares.html> Consultado: 22 de junio del 2005 .
29. Estándares en línea . Disponible en: <http://biblioteca.ucv.cl/e-bibliotecario/normas/estandares.asp> Consultado: 22 de junio del 2005 .
30. Universidad Autónoma de Barcelona. Servei de Biblioteques. El sistema de aseguramiento de la calidad basado en la norma ISO 9002 en línea . 2000. Disponible en: <http://www.bib.uab.es/cas/isosb/iso-faq.html> Consultado: 24 de junio del 2005 .
31. Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección Nacional de Bibliotecas. Educación continua. El profesional de la información ante el entorno digital (mesa redonda). 2001. Disponible en: <http://www.ifla.org/iv/ifla66/papers/005-120s.htm> Consultado: 26 de junio del 2005 .
32. Balagué Mola N. La aplicación de las normas ISO 9000 en los centros de documentación: una oportunidad de mejora en línea . 2002. Disponible en: <http://www.calidadlatina.com/pub/014-octpdfsearchnormas%20bibliotecas> Consultado: 28 de junio del 2005 .
33. Merlo Vega JA. Panorama de las organizaciones bibliotecarias y documentales internacionales en línea . Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos 1998;(3-4). Disponible en: <http://exlibris.usual.es/merlo/>

Recibido: 22 de septiembre del 2005.

Aprobado: 10 de octubre del 2005.

Lic. *María de las Mercedes Fernández Valdés*. Departamento Metodológico. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed. Calle 27 No. 110 e/ N y M, El Vedado. Plaza de la Revolución. Ciudad de La Habana. Cuba.

Correo electrónico: mercy@infomed.sld.cu

¹**Licenciada en Información Científico Técnica y Bibliotecología. Departamento Metodológico. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed.**

²**Máster en Informática Médica. Profesor Auxiliar. Docencia e Investigaciones. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed.**

Ficha de procesamiento

Clasificación: Artículo de revisión.

Términos sugeridos para la indización

Según DeCS¹

BIBLIOTECAS MÉDICAS; ORGANIZACIONES DE NORMALIZACIÓN PROFESIONAL/normas.
LIBRARIES, MEDICAL; PROFESSIONAL STANDARDIZATION ORGANIZATIONS/ norms.

Según DeCI²

NORMALIZACIÓN; BIBLIOTECAS MÉDICAS.
STANDARDIZATION; MEDICAL LIBRARIES.

¹BIREME. Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS). Sao Paulo: BIREME, 2004.

Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

²Díaz del Campo S. Propuesta de términos para la indización en Ciencias de la Información.

Descriptores en Ciencias de la Información (DeCI). Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/tesauro.pdf>